



Cuándo Llamar a la Comisión de Servicios Públicos de Florida

La Comisión de Servicios Públicos de Florida (PSC, por sus siglas en inglés) regula las industrias de electricidad, gas natural, agua y aguas residuales, y telecomunicaciones en el estado. Esta guía proporciona información específica sobre las responsabilidades de la PSC de modo que los consumidores puedan obtener asistencia con sus problemas con las compañías de servicios públicos. En esta guía también se encuentra incluida información de contacto para consumidores que tengan problemas con compañías de servicio público no reguladas por la PSC. Para recibir asistencia en la solución de asuntos relacionados con compañías reguladas, los consumidores pueden comunicarse con la oficina de Asistencia al Consumidor de la PSC por el **1-800-342-3552**, por el correo electrónico contact@psc.state.fl.us, o a través de la página de la PSC en la red www.floridapsc.com.

Electricidad

Lo Que la PSC Regula - Contacte a la PSC

- Compañías eléctricas de propiedad privada tales como Florida Power & Light Co., Florida Public Utilities Co., Gulf Power Co., Progress Energy y Tampa Electric Co.
- Tarifas y cargos
- Exactitud del medidor y de la facturación
- Líneas eléctricas hasta el medidor
- Confiabilidad del servicio eléctrico
- Cumplimiento del nuevo código de seguridad en la construcción para transmisión y distribución
- Necesidad de ciertas plantas de energía y líneas de transmisión

Lo Que la PSC No Regula

- Tarifas y adecuación de servicios prestados por cooperativas eléctricas rurales y compañías propiedad de las municipalidades, con excepción de la supervisión de la seguridad ⁴
- Cableado eléctrico dentro del edificio del cliente
- Impuestos en la factura eléctrica ⁵
- Ubicación física de las líneas de transmisión y distribución ³
- Reclamación por daños
- Derecho de vía ³
- Ubicación física o reubicación de postes de compañías de servicio público ⁹

Gas Natural

Lo Que la PSC Regula - Contacte a la PSC

- Compañías de gas natural de propiedad privada tales como Florida City Gas, Florida Division of Chesapeake Utilities Corporation, Florida Public Utilities Company, Indiantown Gas Co., Peoples Gas System, Sebring Gas System, Inc. y St. Joe Natural Gas Co.
- Asuntos básicos de servicio
- Tarifas y cargos
- Exactitud del medidor y de la facturación
- Asuntos de seguridad de las líneas de gas, incluyendo operaciones y construcción
- Acuerdos territoriales y disputas

Lo Que la PSC No Regula

- Compañías de gas natural propiedad de las municipalidades, con excepción de la supervisión de la seguridad ³
- Distritos de gas y autoridades, con la excepción de la supervisión de la seguridad
- Gas Propano Líquido (LP, siglas en inglés)
- Impuestos en la factura de gas natural ⁵
- Reclamos por daños
- Localización de las líneas de gas natural ³
- Tuberías en la vivienda
- Artefactos que funcionen con gas

Agua y Aguas Residuales

Lo Que la PSC Regula - Contacte a la PSC

- Compañías privadas de agua y aguas residuales en 36 condados⁶
- Tarifas y cargos
- Exactitud del medidor y de la facturación
- Certificación y enmiendas territoriales
- Calidad de servicio

Lo Que la PSC No Regula

- Compañías de agua y aguas residuales propiedad de las municipalidades y condados³
- Compañías de tratamiento de agua
- Impuestos en la factura de agua y aguas residuales⁵
- Reclamos por daños
- Claridad o presión del agua²
- Ventas al por mayor de agua o de tratamiento de aguas residuales
- Tuberías del agua más allá del punto de conexión

Telecomunicações

Lo Que la PSC Regula - Contacte a la PSC

- Calidad y confiabilidad del servicio de proveedores de teléfonos monederos
- Servicio telefónico de relevo
- La PSC puede aceptar querellas relacionadas con los programas de Conexión de la Florida/Línea Vital y el Servicio Telefónico de Relevo

Lo Que la PSC No Regula

- Servicio telefónico celular¹
- Televisión por cable/satélite¹
- Servicio telefónico interestatal o internacional¹
- Voz sobre el Protocolo de Internet (VoIP)
- Cableado telefónico del lado del cliente a partir de la caja de interfaz
- Tarifas en contratos por mantenimiento de cableado interno
- Autorización de impuestos en las facturas telefónicas⁵
- Cargos por llamadas tipo pague-por-llamada (números 900)
- Publicidad en las Páginas Amarillas⁶
- Servicio de internet
- Tarifas de teléfonos monederos para llamadas locales
- Llamadas ofreciendo servicios no solicitados⁷
- Llamadas de acoso, amenaza u obscenas⁸
- Reclamos por daños
- Empleo de DSL/banda ancha
- Querellas relacionadas con el servicio
- Calidad de servicio
- Tope para tarifas de teléfonos monederos y ubicación del agregador de llamadas (hotel)
- Tarifas y cargos

1. Comisión Federal de Comunicaciones

Buró de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor
Querellas del Consumidor
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554
fccinfo@fcc.gov
www.fcc.gov

Teléfono gratuito: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz,
1-888-TELL- FCC (1-888-835-5322) TTY.

Especialistas para Consumidores y Mediación están disponibles
de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. hora del este

2. Departamento de Protección del Ambiente

Servicios al Ciudadano
3900 Commonwealth Boulevard M.S. 49z
Tallahassee, FL 32399
850-245-2118 (telf); 850-245-2128 (fax)
<http://www.dep.state.fl.us>

3. Contacte a la comisión de su ciudad o condado para saber quién tiene jurisdicción.

4. La PSC revisa la estructura de tarifas que estas compañías utilizan para recaudar sus costos, pero no tiene jurisdicción sobre cuáles costos son incluidos en las tarifas. La jurisdicción sobre la seguridad es limitada a nuevas construcciones y al cumplimiento con el Código Nacional de Seguridad Eléctrica. Contacte las oficinas de compañías

de servicio público de la ciudad o a la Junta Administrativa de la Cooperativa.

5. Contacte la entidad gubernamental que recauda el impuesto.

6. Para determinar si usted vive en un condado jurisdiccional, verifique en www.floridapsc.com o llame al 1-800-342-3552.

7. Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor de Florida

2005 Apalachee Parkway
Tallahassee, FL 32399-6500
1-800-435-7352
www.800helpfla.com

8. Contacte su agencia local de orden público.

9. La PSC tiene autoridad para exigir que las compañías eléctricas cumplan con las regulaciones de seguridad y confiabilidad. Las compañías eléctricas privadas tienen el poder de dominio eminente para tomar una propiedad por una justa compensación para construir sus instalaciones. El recurso por pérdida del valor de la propiedad como resultado de la ubicación de instalaciones eléctricas reside en los tribunales.

Consultas sobre servicios no regulados por la PSC y que no estén en los pies de página deben ser remitidas inicialmente al proveedor de servicio.